

أثر جودة الخدمات علي أداء المنشآت السياحية (بالتطبيق علي قطاع السياحة بولاية البحر الأحمر)

إعداد : سيد علي محمد طاهر أحمد

إشراف : د. محسن محمد قسم الله

بحث تكميليٌ مقدّم لعمادة الدراسات العليا والبحث العلمى لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة البحر الأحمر

2012م

B

الآية

قال تعالى :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ كَلَّا إِنَّهَا تَذْكِرَةٌ (11) فَمَنْ شَاءَ ذَكَرْهُ (12) فِي صُحُفٍ

مُكَرَّمَةٍ (13) مَرْفُوعَةٍ مُّطَهَّرَةٍ (14) ﴾

صدق الله العظيم

سورة عبس الآيات (11-14)

الإهداء

إلى روح والديَّ رحمهما الله وأسكنهما فسيح جناته

إلى زوجتي ورفيقة دربي

إلى إبنى مصطفى سيد على

إلى بناتي فاطمة ونفيسة سيد على

إلى أخواني

إلى أساتذتي في الجامعة

إلى أصدقائي

إليك أنت طالب العلم .

أهدي هذا الجهد المتواضع .

ب
شكر وحرارة

الحمد والشكر أجزله لله على توفيقه لي بإتمام هذا البحث

ثم الشكر والتقدير للدكتور / محسن محمد قسم الله على صبره معنا في هذا العمل وتقويمه لنا .

والشكر لإدارة جامعة البحر الأحمر ، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، قسم إدارة الأعمال وعمادة الدراسات العليا والبحث العلمي .

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر للأخوين محمد وعمر باكويت بسواكن بما قدموه لي من دعم كثير وكذلك الشكر للسيد نصرالدين محمد العوض مدير عام وزارة البيئة والسياحة .

وأخيراً الشكر لكل من ساهم في إتمام هذا البحث

فهر ت يات

الصفحة	الموضوعات
	الآية
ب	الإهداء
ت	الشكر والعرفان
ث	أولاً : فهرست المحتويات
ج	ثانياً : فهرست الجداول
ح	ثالثاً : فهرست الأشكال
خ	رابعاً : قائمة الملاحق
د	المستخلص

Abstract	ذ
الفصل الأول : الإطار العام للبحث	
المقدمة	1
مشكلة البحث	1
أهداف البحث	2
أهمية البحث	2
فروض البحث	2
منهجية البحث	2
الدراسات السابقة	2
هيكل البحث	3
الفصل الثاني : الإطار النظري	
1/2 تعريف ومفهوم الجودة الشاملة	4
2/2 أساليب وادوات تحسين الجودة الشاملة	9
3/2 قياس وأبعاد وتكلفة الجودة الشاملة	18
4/2 تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة	27
5/2 الفروق الجوهرية بين كل من إدارة الجودة الشاملة والمواصفات القياسية الدولية إيزو 9000	33

الفصل الثالث : السياحة في ولاية البحر	
1/3 مفهوم السياحة	35
2/3 موقع ولاية البحر الأحمر	37
3/3 تاريخ السياحة في ولاية البحر الأحمر	39
4/3 المناطق السياحية في ولاية البحر الأحمر	46
5/5 الخطط المستقبلية لوزارة البيئة والسياحة والحياة البرية	50
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	
1/4 مقدمه	56

57	2/4 تحليل بيانات الدراسة الميدانية
68	3/4 إختبار فرضيات الدراسة
الفصل الخامس : النتائج والتوصيات	
71	1/5 نتائج الدراسة
73	2/5 التوصيات
76	المراجع
	الملاحق

ثانياً : فهرست الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
3/1/4	جدول يوضح عدد الإستثمارات الموزعة والمستلمة	57
1/2/4	جدول يوضح توزيع مفردات العينة حسب النوع	57
2/2/4	جدول يوضح توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	58
3/2/4	جدول يوضح مفردات العينة حسب سنوات الخبرة العملية	58
4/2/4	جدول يوضح حجم الإنفاق وحجم المبيعات	59
5/2/4	جدول يوضح أن الخدمات الإضافية تزيد من المبيعات	59
6/2/4	جدول يوضح جودة الخدمات وزيادة المبيعات	60
7/2/4	جدول يوضح مقياس نجاح جودة الخدمة هي تحسين الأداء	60
8/2/4	جدول يوضح فاعلية وإستراتيجية المنشأة في تجويد الخدمات	61
9/2/4	جدول يوضح فاعلية تقييم جودة الخدمات السياحية	61
10/2/4	جدول يوضح وجود المقومات البشرية والمادية والطبيعية	62
11 /2/4	جدول يوضح عرض جهات الرقابة علي تطبيق معايير جودة الخدمة	62
12/2/4	جدول يوضح أن جهات الرقابة حريصة فقط علي تحصيل الرسوم	63
13 /2/4	جدول يوضح وجود طفرة في تطبيق المعايير نتيجة لجهود الجهات الرقابية	63
14/2/4	جدول يوضح تأثير التدريب والتحفيز	64

64	جدول يوضح تمسك المجتمع بتقاليده وتطبيق معايير الجودة	15/2/4
65	جدول يوضح قيم المجتمع والتحفيز علي جودة الخدمات	16/2/4
65	جدول يوضح وجود تراث وثقافة وهو من الجواذب السياحية	17/2/4
66	جدول يوضح أن المجتمع المحلي لا يجد التحفيز الكافي	18/2/4
66	جدول يوضح إعتبار المجتمع تقديم الخدمات السياحية من الأعمال المتواضعة	19/2/4
67	جدول يوضح وجود خدمات إضافية مكمل للخدمة الأساسية	20/2/4
67	جدول يوضح عدد السواح والإيرادات	21/2/4
69	جدول يوضح إختبار الفرضية الأولى	1/3/4
70	جدول إختبار الفرضية الثانية	2/3/4
70	جدول يوضح إختبار الفرضية الثالثة	3/3/4

ج

ثالثاً فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6	شكل يوضح العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة	1
13	شكل يوضح إستراتيجية تحسين العملية (منهج النظم)	2
17	شكل يوضح خريطة منحنى باريتو	3
25	شكل يوضح نموذج تكاليف الجودة	4
27	شكل يوضح العلاقة بين التكاليف المرتبطة بالجودة	5
30	شكل يوضح نموذج للإتصال	6

ح

رابعاً : فهرست الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
1	خطاب الجامعة
2	الإستبيان

إحصائية للمنشآت السياحية في الولاية	3
إحصائيات للقادمين للولاية من مارس إلي ديسمبر 2009	4
إحصائيات لسواح الغطس من 2000-2010 بالترتيب	5
إحصائيات مهرجان السياحة والتسوق الخامس وحجم العائدات	6
صورة لقرية عروس السياحة	7
صورة لأحد السائحين والمعدات البحرية في قرية عروس	8
صورة لفنار سنقنيب	9
صورة للشعب المرجانية والأسماك الملونة	10

خ المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي أثر جودة الخدمات علي أداء المنشآت السياحية في ولاية البحر الأحمر .

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي التاريخي ، وتم تجميع البيانات من المصادر الأولية بإستخدام أداة الاستبيان من المجتمعات التي تقدم الخدمات السياحية بولاية البحر الأحمر ،ومن المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمراجع والتقارير والوثائق. كما تم إستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات كما تم استخدام مربع كأي لإختبار الفرضيات .

وقد خلصت الدراسة إلي العديد من النتائج أهمها :

توفر المقومات المادية والطبيعية والبشرية التي تجعل من الولاية منطقة جاذبة عالمياً للسياحة. كما تبين الدراسة أن المجتمع المحلي لا يجد التحفيز الكافي للتفاعل مع الشأن السياحي ، بالإضافة إلى أن معظم المبحوثين يرون أن تأثير التدريب والتحفيز أكبر من تأثير الجهات الرقابية في تجويد الخدمات.

كما خلصت الدراسة للعديد من التوصيات أهمها :

إشراك المجتمع المحلي في الشأن السياحي وفتح مجالات الاستثمار ونشر الوعي في هذا القطاع حتى تتم الاستفادة القصوى من هذا المورد الهام. بالإضافة إلى المواصلة في تحسين البنيات التحتية من طرق وإتصالات لا سيما في مناطق الجذب السياحي.

Abstract

This study aimed to investigate the impact of the Quality Service on the performance of the tourist enterprises in the Red Sea State.

The study used the descriptive analytical method and used the questionnaire as a tool to collect data from the primary sources(tourism sector in the Red Sea State). Books references, reports and documents were used as the secondary sources.

The study used Statistical Package for Social Science (SPSS) program to analyze the data and chi square test to verify the hypothesis

The research came up with many results including :
the Red Sea State, possesses human sources as well as natural ability to become one of recognized international centre in tourism. Moreover the study showed that local community do not get enough encouragement to react with tourist affairs. Further more most of the interviewees think that

training and incentives have a better impact than the government control in optimizing the quality of services.

The study came up with many recommendations the most important were:

Involving the local communities in the tourist affairs, opening investments, and spreading awareness for the development of this important sector. In addition to the continuation of enhancing the infrastructures, like roads, and communication especially in attractive places.